

## REGLAMENTO DE CANALES ALTERNOS DE RECAUDO

Los Canales Alternos de Recaudo son canales adicionales, diferentes a las agencias físicas de la Cooperativa, contratados por la entidad con proveedores externos, para facilitar a sus asociados el abono de recursos a los productos de captación y a los asociados deudores el pago de las cuotas de los préstamos, conforme al siguiente reglamento:

La Cooperativa dispondrá de los canales de recaudo **corresponsales bancarios habilitados (canal físico) y de la pasarela “Pagar mis productos” (canal virtual)**.

Los asociados de la Cooperativa podrán acceder a los corresponsales bancarios a través de los puntos físicos de servicio dispuestos por estos en todo el país, únicamente para pagos de obligaciones crediticias en efectivo; de igual modo, podrán acceder a la Página Web de la Cooperativa, **[www.jfk.com.co](http://www.jfk.com.co)**, a la pasarela **“Pagar mis productos”**, habilitado para pagos electrónicos, los cuales se pueden aplicar a los aportes sociales, cuenta de ahorros, ahorro programado Mi Plan o crédito.

Mediante los canales de recaudo no se podrán realizar anticipos de cuotas o abonos a capital, éstos deben realizarse únicamente en las agencias de la Cooperativa.

La utilización de los canales de recaudo no tiene ningún costo adicional para el cliente.

JFK Cooperativa Financiera cuenta con diferentes canales de atención para los Consumidores Financieros como lo son: nuestra página web [www.jfk.com.co](http://www.jfk.com.co), donde encontrarás una serie de alternativas para contactarnos, entre ellas: el botón peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS- allí podrás radicar tu solicitud, asimismo dispones del correo electrónico del área de atención al cliente: [atencionalcliente@jfk.com.co](mailto:atencionalcliente@jfk.com.co) y la línea única de servicio Medellín y Oriente Antioqueño (604) 431 00 27, Línea única Bogotá (601) 794 84 85 en horario de atención al público

Cuando se trate de novedades relacionadas con pagos realizados por los canales de recaudo, la Cooperativa es la responsable ante cualquier petición, queja, reclamo o sugerencia que el cliente tenga sobre el canal de recaudo y su gestión ante el proveedor autorizado para dar la respuesta final al cliente.

La Cooperativa realizará seguimiento para que se cumplan los plazos establecidos de respuesta al cliente o en caso de requerirse, mantendrá informado al cliente acerca del estado de su solicitud.

La aplicación de los pagos puede interrumpirse total o parcialmente, en cualquier momento, ya sea por caso fortuito, fuerza mayor o por razones técnicas internas o externas de los proveedores, situación que será informada a los clientes.

La suspensión transitoria o definitiva de los Canales Alternos de Recaudo, independientemente de la causa, de ningún modo exime a los asociados deudores del pago oportuno de sus obligaciones de crédito, por cuanto se trata de mecanismos adicionales de recaudo y las agencias de la Cooperativa continúan disponibles para la recepción de los pagos.

La disposición de Canales Alternos de Recaudo por parte de la Cooperativa estará sujeta a la vigencia del contrato con el proveedor prestador del servicio a la Cooperativa.

### CONDICIONES PARA LA PASARELA “ZONA DE PAGOS” (CANAL VIRTUAL)

- Los clientes habilitados para pagar por la pasarela en la Zona de pagos “**Pagar productos**” son aquellos asociados o clientes que tienen crédito en estado “Activo” o “Prejurídico”, ahorro programado “Mi Plan”, Aportes Sociales o cuenta de ahorros en estado “Activa”.
- Los clientes con créditos en estado “Abogado” y “Castigado”, con forma de pago nómina, o cuando el cliente este marcado en Ley de Insolvencia, **no están habilitados** para pagar por la pasarela de pagos, por lo tanto, deben utilizar las agencias como medio de pago. Para realizar pagos de forma virtual, deben solicitar al abogado a cargo de la cobranza el envío del link de pago personalizado para esa obligación y por el valor acordado.
- Los pagos realizados por los clientes son consignados en línea al producto seleccionado.
- El cliente accede al portal a través de la página web [www.jfk.com.co](http://www.jfk.com.co), y allí encontrará el enlace que le permitirá acceder a la pasarela “**Zona de Pagos**”.
- El cliente debe tener una cuenta de ahorros en una entidad financiera inscrita en ACH.
- Para realizar el pago en este canal se digita el número de documento de identificación del titular y allí se visualizarán los productos habilitados para pago.
- Podrás realizar operaciones por los siguientes valores según el producto:

**Aportes sociales:** Cualquier valor, como máximo puedes consignar dos millones de pesos (\$2.000.000).

**Cuenta de ahorros:** Cualquier valor, como máximo puedes consignar quince millones de pesos (\$15.000.000).

**Ahorro contractual Mi Plan:** El valor de la cuota de tu ahorro contractual. Como máximo se recibe quince (\$15.000.000) millones de pesos.

**Crédito:** El valor de la cuota actual. En caso de tener cuota(s) en mora, la pasarela carga las cuotas en mora más la cuota actual.

Si deseas consignar un valor diferente a este, puedes realizar el abono a tu cuenta de ahorros, donde una vez tengas completo el valor de la cuota y llegue el día del vencimiento, el aplicativo realizará el débito automático del mismo. Como máximo puedes consignar quince (\$15.000.000) millones de pesos.

**NOTA:** El valor máximo a consignar por operación es de veinte (\$20.000.000) millones de pesos.

- En la pasarela en la Zona de pagos **“Pagar Tarjeta”** aquellos asociados o clientes que tienen una tarjeta crédito JFK en estado “Activo” con saldo pendiente puede realizar sus pago mínimo, pago total u otro valor no mayor al valor total, ni menor a \$20.000
- La Cooperativa aplicará los pagos al producto seleccionado por el cliente, todos los días de la semana hasta las 5:00 p.m., los pagos realizados después de este horario, podrán ser aplicados el mismo día o el día siguiente.

## CONDICIONES GENERALES PARA LOS CORRESPONSALES BANCARIOS AUTORIZADOS

- Los clientes habilitados para pagar por los corresponsales bancarios autorizados son aquellos asociados que tienen crédito en estado “Activo” o “Prejurídico”, que su forma de pago es débito automático y la cuenta de ahorros ligada al crédito se encuentre en estado activa.
- Los clientes con créditos en estado “Abogado” y “Castigado”, o con forma de pago taquilla o nómina, o cuando el cliente este marcado en Ley de Insolvencia, **no están habilitados** para pagar por los corresponsales bancarios autorizados, por lo tanto, deben utilizar las agencias como medio de pago. Para realizar pagos de forma virtual, deben solicitar al abogado a cargo de la cobranza el envío del link de pago personalizado para esa obligación y por el valor acordado.
- Para realizar el pago el cliente requiere dos números de referencia: el código del convenio de acuerdo al convenio utilizado, que le permite garantizar que el pago sea consignado en la Cooperativa, y el número de identificación del titular del crédito que permite consignar el pago a la cuenta de ahorros correcta, es decir, a la cuenta de ahorros asociada al crédito.
- Para este canal de pago la Cooperativa envía un archivo con las personas habilitadas para su utilización y el valor a recibir. La información enviada a los canales de recaudo no incluye el nombre del asociado deudor, por tal motivo, se deberá revisar muy bien los comprobantes de pago para cerciorarse que el número de documento relacionado en

Éstos correspondan al número de identificación del titular del crédito y no al de un tercero o al de la persona que efectúa el pago cuando es diferente al titular.

- El valor que remite la Cooperativa para este canal corresponde a la cuota del mes vigente. Si el cliente se encuentra en mora, ese valor corresponde a la sumatoria de las cuotas en

Mora más la cuota del mes vigente. En ambos casos, el valor total incluye el GMF. Cuando el cliente tiene más de un crédito el valor corresponde a la sumatoria de las cuotas de todos los créditos.

- Cada corresponsal maneja unos topes máximos de operación. Si el valor de la cuota o el saldo en mora es superior a este, el cliente puede realizar varias transacciones. Sin embargo, cada punto tiene un tope de efectivo establecido, y de ser superado, el punto podrá rechazar el recaudo y el cliente deberá remitirse a otro para terminar el pago.
- Cuando el cliente tiene más de un crédito y realiza los pagos a través de este canal:

Si los créditos están al día, el sistema hace el débito automático inicialmente al crédito que primero se le venza la cuota, si vencen el mismo día, primero lo hace a la cartera comercial, luego a la de consumo y por último a la de microcrédito, siempre y cuando el saldo de la cuenta de ahorros cubra al menos el valor de una cuota.

- Si los créditos están en mora, el sistema hace el débito automático inicialmente al crédito con más días de mora, hasta dejarlo al día si el saldo de la cuenta de ahorros lo permite; luego continúa con el siguiente crédito en mora, siempre y cuando el saldo restante de la cuenta de ahorros cubra la cuota completa.
- El cliente puede consignar un valor igual al informado en los canales de recaudo, o inferior; más no superior.
- La consignación del pago a la cuenta de ahorros que el cliente tiene en la Cooperativa, está sujeta a los siguientes horarios:
  - ✓ Pagos realizados de lunes a viernes hasta las 5:00 p.m., son consignados y aplicados el mismo día.
  - ✓ Pagos realizados los sábados hasta las 12:00 a.m., son consignados y aplicados el mismo día.
  - ✓ Pagos realizados los sábados después de las 12:00:01 p.m., domingos y festivos, son aplicados el día hábil siguiente.

Para este canal, para efecto de aplicación de los pagos se consideran hábiles de lunes a sábados. Para los domingos y festivos aplican condiciones diferentes.